



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA

REP. DRD n. 2166 /2015

PROT. 68738 del 6/8/2015

IL RETTORE

vista la Legge n. 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";

visto il D.Lgs. n. 82/2005 Codice dell'Amministrazione Digitale;

vista la Legge n. 69/2009, recante "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile";

visto il D.Lgs. n. 150/2009, "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n° 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";

viste le "Linee guida per i siti web della PA", pubblicate a cura di DigitPA, Dipartimento per la funzione pubblica (PCM), Dipartimento per la digitalizzazione e l'innovazione tecnologica (PCM) e FormezPA il 29 luglio 2011;

visto il Vademecum "Pubblica Amministrazione e social media", pubblicato a cura di Formez nel dicembre 2011 nell'ambito delle attività previste dalla Direttiva n. 8 del 26.11.2009 del Ministro per la Pubblica amministrazione e l'innovazione;

considerato che l'Ateneo di Parma, nell'ambito delle attività di comunicazione verso i diversi stakeholder, ha pubblicato e gestisce dal 7 novembre 2011 una pagina istituzionale su Facebook, che conta attualmente oltre 29.000 followers, e un profilo Twitter;

ritenuto opportuno procedere all'elaborazione di strumenti a supporto ed integrazione delle attività di comunicazione a diretto contatto con l'utenza dell'Ateneo, con l'obiettivo di contribuire ad un miglioramento della qualità di tali servizi e, di conseguenza, ad ottenere una ricaduta positiva sulla reputazione dell'Ateneo;

considerato di identificare nell'attività "gestione reclami" e nell'attività "uso dei social media e del WEB 2.0" due ambiti di particolare interesse per le finalità sopradette;

considerata l'importanza di un'efficace gestione dei reclami che pervengono all'Ateneo da utenti esterni e interni, con particolare riferimento ai reclami recepiti tramite il Protocollo e tramite il Servizio URP – Ufficio per le Relazioni con il Pubblico – e ad una gestione coordinata nell'uso dei social media e delle principali piattaforme WEB 2.0;

visto il D.R. n. 85 Reg. LII del 18.2.2014 di costituzione del gruppo di lavoro, "Gestione Reclami - Social media e WEB 2.0 UNIPR", finalizzato al coordinamento dell'analisi della situazione reputazionale dell'Ateneo e alla creazione di strumenti operativi diretti a migliorare l'attuale condizione di entrambe le attività, e coordinato dalla prof.ssa Francesca Zanella, Pro Rettore con delega per l'Area Affari generali e legali e al coordinamento delle attività di internazionalizzazione dell'Ateneo,



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA

visto che, per una corretta ed efficace impostazione del lavoro, tale gruppo di lavoro è stato suddiviso in due sottogruppi che hanno proceduto parallelamente nello sviluppo delle relative attività: per il primo sottogruppo "Gestione reclami", analisi e proposta di una corretta gestione dei reclami e proposta di un "Regolamento di Ateneo per la Gestione dei Reclami"; per il secondo sottogruppo, "Social Media e WEB 2.0 UNIPR", analisi dell'attuale gestione dei social media UNIPR, definizione di una politica coordinata e proposta di una "Social Media Policy" interna ed esterna, in applicazione del Vademecum "Pubblica Amministrazione e social media" di cui sopra;

viste le "Linee di indirizzo sull'integrazione della comunicazione interna ed esterna dell'Ateneo" approvate dal Senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione;

espletato il processo di consultazione delle parti sindacali e sociali;

viste le deliberazioni del Senato Accademico n. 526/17789 in data 27/7/2015 e n.539/31156 in data 29/7/2015 del Consiglio di Amministrazione;

ritenuto di poter procedere all'emanazione del suddetto regolamento;

d e c r e t a

1. E' emanato il "Regolamento di Ateneo per la gestione dei reclami / segnalazioni / suggerimenti / apprezzamenti" nel testo allegato al presente decreto, di cui costituisce parte integrante.
2. Il suddetto Regolamento entra in vigore il quindicesimo giorno successivo alla data di pubblicazione del presente Decreto Rettorale sul sito web istituzionale dell'Ateneo.

IL DIRETTORE GENERALE

Silvana Ablondi

IL RETTORE

Lois Borghi
IL PRORETTORE VICARIO
Giovanni Franceschini

<i>R.P.A. - Responsabile del Procedimento Amministrativo</i>	<i>U.O.C. Comunicazione Istituzionale</i> <i>La Responsabile</i> <i>Dott.ssa Brunella Marchione</i>	 (firma)
	<i>Dott.ssa Maria Isabella Chierici</i>	 (firma)